





Installez votre box



LA SIMPLICITÉ

UNE INSTALLATION ULTRA SIMPLE

CONTENU DU PACK D'INSTALLATION DE VOTRE BOX	8
DESCRIPTION DE LA CONNECTIQUE	9
BRANCHEMENT DE LA BOX	11
INSTALLATION DE VOTRE BOX SANS ORDINATEUR	17

CONSIGNES PRATIQUES

TOUT SAVOIR SUR VOTRE BOX	18
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES	20



Conseils avant l'installation de votre box :

> Si vous êtes déjà équipé ADSL chez un autre opérateur, ne branchez votre box qu'après activation de votre ligne ADSL par SFR. Voici les étapes à suivre :

- Au moment de l'activation de votre ligne téléphonique par SFR, celle-ci ne fonctionnera plus (plus de tonalité ou votre ancienne box ne fonctionne plus) : vous venez d'être activé par SFR.

- Installez votre box.

- Les services téléphonie et Internet fonctionneront dans les heures qui suivent et un délai de 24 h peut s'écouler avant le fonctionnement de la télévision.

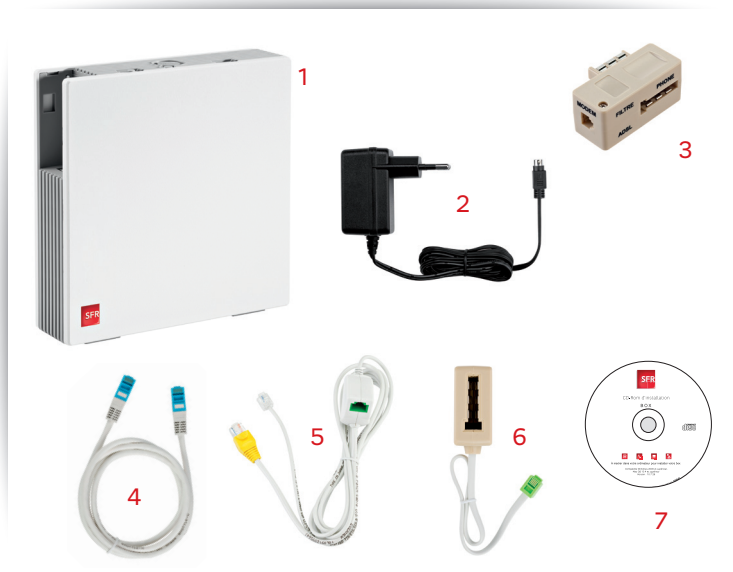
- Résiliez votre abonnement auprès de votre ancien Fournisseur d'Accès Internet. Si vous ne l'avez pas déjà fait, SFR vous propose un module d'aide à la résiliation sur : <http://lettre-R.sfr.fr>

> Si vous êtes déjà client ADSL SFR, n'oubliez pas de retourner votre ancien matériel complet (avec les accessoires et les câbles) à l'aide de l'étiquette retour ci-jointe avant 15 jours. En cas de non retour de votre ancien matériel dans ce délai, une pénalité forfaitaire vous sera facturée, conformément aux conditions de votre contrat.

> Si vous n'êtes pas encore équipé d'une box ADSL, vous pouvez brancher directement votre box, celle-ci fonctionnera dès l'activation de votre ligne par SFR.

> Suivi d'activation : L'activation de vos services est effective dans un délai moyen de 2 à 3 semaines après souscription de votre offre. Vous pouvez suivre les étapes d'activation de votre ligne sur <http://suiviadsl.sfr.fr>

CONTENU DU PACK D'INSTALLATION DE VOTRE BOX

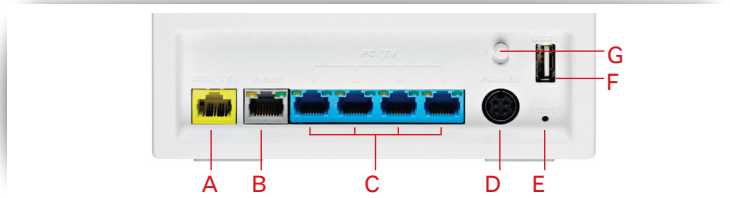


Le pack que vous venez de recevoir contient les éléments suivants :

1. Une box.
2. Une alimentation.
3. Un filtre ADSL.
4. Un câble Ethernet (blanc avec des embouts bleus).
5. Un câble ADSL.
6. Un adaptateur téléphonique.
7. Un CD-Rom d'installation.



DESCRIPTION DE LA CONNECTIQUE



► Au dos de la box

A. Prise jaune DSL/Tel

ADSL : pour connecter votre box à la prise téléphonique murale à l'aide du câble téléphonique (embout jaune).

FIBRE : pour connecter le téléphone fixe grâce à un adaptateur téléphonique fibre.

B. Prise grise ou "Fibre"

Fibre : pour connecter le boîtier de terminaison optique à l'aide du câble Ethernet gris.

C. 4 prises Ethernet

Pour connecter vos ordinateurs, décodeurs TV, imprimantes...

D. Prise POWER

Pour brancher l'alimentation électrique.

E. Bouton RESET

Pour réinitialiser la box et la reconfigurer avec ses paramètres d'origine.

F. Prise USB n° 1

Pour connecter vos périphériques USB (imprimante, disque dur...).

G. Bouton POWER

Pour allumer ou éteindre complètement votre box.

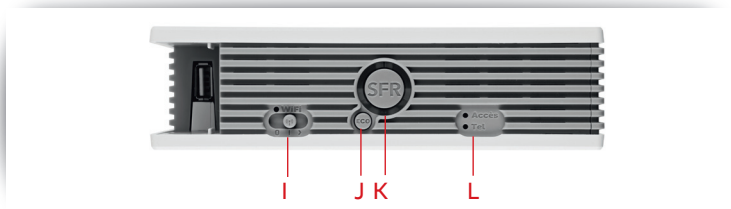
► Sur le côté gauche de la box

H. Prise USB N° 2

Pour connecter la Clé internet de secours.

Nota: si vous avez opté pour l'option Clé internet de secours, reportez-vous au guide d'installation fourni avec la Clé.





► Sur la face supérieure de la box

I. Bouton WiFi accompagné d'un voyant lumineux indiquant le statut de votre box

- Le voyant est éteint lorsque le WiFi est désactivé (bouton WiFi sur "O").
- Le voyant est allumé fixe lorsque le WiFi est activé (bouton WiFi sur "I").
- Le voyant clignote lorsque le mode association est lancé (bouton WiFi sur ">").

Le mode association permet de connecter un ou plusieurs ordinateurs à votre box sans saisir la clé de sécurité WiFi.

J. Bouton ECO

Ce bouton permet d'activer le mode "basse consommation d'énergie" de la box.

K. Bouton SFR et ses 3 voyants d'information

Les 3 voyants reflètent l'état de la box :

- lors du démarrage, les voyants lumineux sont verts et tournent ;
- lorsque tout est fonctionnel, les voyants sont verts et fixes.
- lors des mises à jour automatiques, les voyants clignotent en jaune, puis en rouge. **Ne pas débrancher ou éteindre votre box durant cette étape.**

L. Voyants "Accès" et "Tel"

- Le voyant "Accès" est éteint en l'absence de connexion ADSL ou fibre. Il clignote lorsque la connexion ADSL est en cours et devient fixe quand celle-ci est établie. Il s'allume et reste fixe lorsque la connexion fibre est réalisée.

- Le voyant "Tel" est éteint lorsque le téléphone n'est pas disponible. Il clignote lors d'un appel et reste allumé lorsque la téléphonie est fonctionnelle.



BRANCHEMENT DE LA BOX

Vous en avez assez des fils ?

Avec les adaptateurs CPL, vous pouvez installer votre box dans une pièce et votre décodeur TV dans une autre, sans qu'aucun câble ne traverse votre logement.

> Pour vous procurer une paire d'adaptateurs CPL compatibles avec le matériel SFR, RDV sur accessoires.sfr.fr

en option


Si votre ordinateur ne comporte pas de lecteur de CD-Rom, passez à l'étape B directement et suivez les instructions.

► **Étape A**

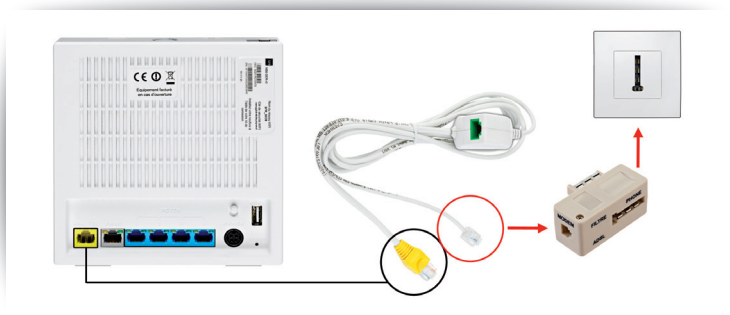
> Insérez le CD-Rom d'installation dans votre ordinateur.


Sélectionnez le modèle de votre box et suivez les étapes de branchement, qui sont également décrites ci-dessous.

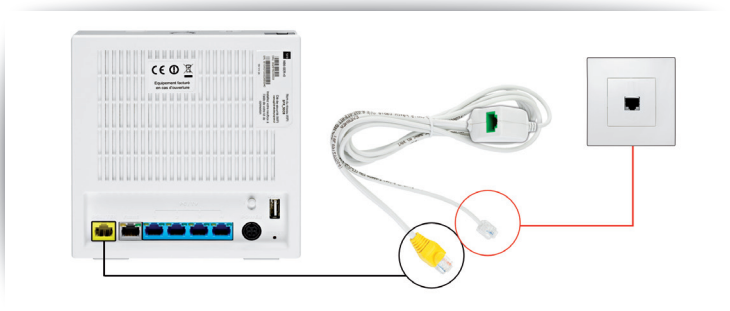
► **Branchez votre box sur votre ligne téléphonique murale en utilisant le câble ADSL (embout jaune).**

- Si votre prise murale est de type 

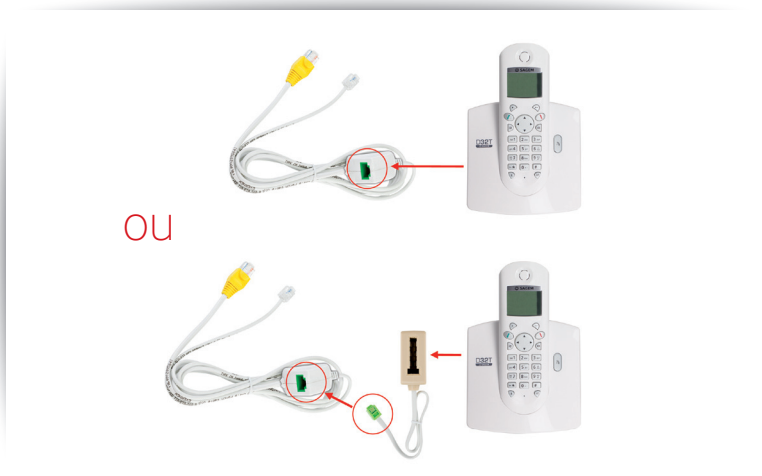
> Reliez le câble ADSL (embout transparent) au filtre ADSL puis connectez votre filtre ADSL à votre prise murale.



- Si votre prise murale est de type 
 - > Reliez directement le câble téléphonique (embout transparent) à votre prise murale.



- Branchez votre téléphone fixe sur la prise tel (verte) située sur le câble ADSL. Si nécessaire, utilisez l'adaptateur téléphonique (embout vert).





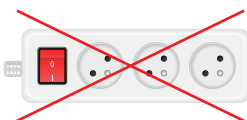
> **Pour bénéficier des appels illimités de votre offre box :**
vous devez utiliser le téléphone branché à votre box.

> **Si vous n'avez plus d'abonnement auprès de l'opérateur historique,** alors vos prises téléphoniques murales deviennent inutilisables. Seul le téléphone branché à votre box est fonctionnel.

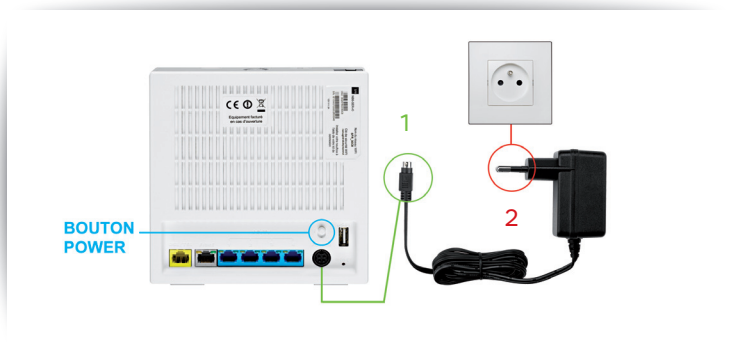
> **Si vous avez conservé votre abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique,** vous devez connecter un téléphone, en plus de celui connecté à votre box, sur une autre prise téléphonique.

► Étape B : branchez votre box sur secteur

Attention : Si vous utilisez un adaptateur CPL, il est important de le connecter directement sur une prise murale. L'utilisation d'une multiprise pourrait perturber la qualité de votre signal TV.



> Reliez le câble d'alimentation électrique entre la prise POWER de la box (branchement 1) et la prise électrique murale (branchement 2).



- **Étape C** - Allumez votre box en positionnant le bouton "POWER" (au dos de la box) sur "I".

> Les voyants autour du bouton SFR de votre box doivent s'allumer.



Le premier démarrage de la box peut prendre jusqu'à 15 minutes. Une fois l'installation terminée, les 3 voyants doivent être verts.

Attention : au premier démarrage, votre box va automatiquement se mettre à jour (voyants clignotant en orange puis rouge). **Ne pas débrancher ou éteindre votre box durant cette mise à jour.**

- **Étape D** - Raccordez votre ordinateur à votre box : en WiFi (sans fil) ou avec câble.


> **En WiFi :** le logiciel fourni par SFR dans le CD-Rom de connexion est prévu pour configurer rapidement et automatiquement votre WiFi. Pour configurer vous-même votre WiFi, regardez les informations situées sur l'étiquette au dos de la box (clé de sécurité WiFi et nom du réseau sans fil WiFi).

Le CD-Rom de connexion vous pose 2 questions :


> **L'ordinateur est-il déjà équipé WiFi ?**

> **Quel type de cryptage WiFi souhaitez-vous utiliser ?**

> Si le WiFi n'est pas installé sur votre ordinateur, vous pouvez opter pour une clé USB WiFi (non fournie). Vous pouvez commander cette clé sur accessoires.sfr.fr



Configuration de la connexion



Quel adaptateur WiFi utilisez-vous sur votre ordinateur ?

- ☒ Adaptateur WiFi déjà installé sur votre machine
Adaptateur acheté sur un autre store, PC portable avec WiFi intégré, ...
- ☐ Adaptateur WiFi USB fourni par SFR lors de votre abonnement

Si vous utilisez un adaptateur fourni par SFR lors de votre abonnement, l'assistant installera les pilotes correspondants.

Si non, veuillez à ce que les pilotes soient déjà convenablement installés avant de continuer la configuration. Si ce n'est pas encore le cas, cliquez sur "Annuler", installez le pilote de votre adaptateur WiFi, et relancez le kit de connexion SFR.



> Vous pouvez choisir le type de cryptage WiFi. Le mode WPA est plus sûr. Le mode WEP reste nécessaire pour connecter certains équipements plus anciens.



Configuration de la connexion



Sécurisation de votre liaison WiFi

Pour surfer sans fil en toute sérénité, la box sécurise votre connexion WiFi.

Elle est compatible avec deux modes de sécurisation :

- WPA est réputé le plus sûr. Il est compatible avec la plupart des adaptateurs WiFi fabriqués depuis 2005.
- WEP est moins sécurisé, mais est compatible avec tous les adaptateurs WiFi. Choisissez ce mode si vous souhaitez utiliser le WiFi depuis d'autres ordinateurs plus anciens non compatibles avec le WPA, ou pour pouvoir connecter une Nintendo DS (**).

☒ **Utiliser le mode WPA si possible (recommandé)**

☐ Utiliser seulement le mode WEP

Compatible avec les anciens adaptateurs WiFi
Compatible Nintendo DS (**)

> Pour un PC déjà équipé en WiFi, mettez le bouton WiFi de la box en position ">" et cliquez sur "OK".

Assistant de configuration

Afin d'ouvrir temporairement l'accès WiFi à votre box, veuillez effectuer la manipulation suivante :

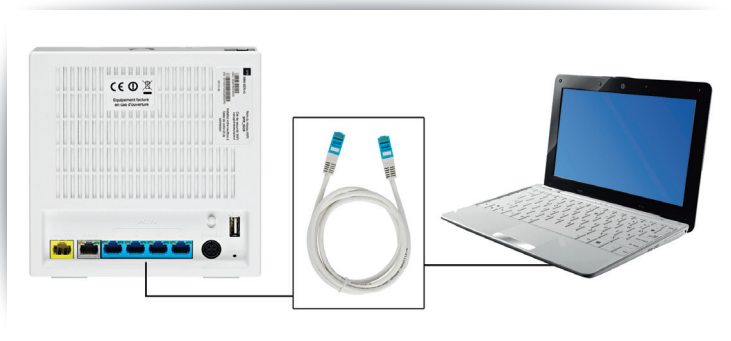
Poussez le bouton WiFi vers la droite pour commencer la configuration WiFi de votre ordinateur.

REVOIR



Cliquez ensuite le bouton OK dans un délai inférieur à une minute.

> **Avec un câble Ethernet :** reliez votre box à votre ordinateur à l'aide du câble Ethernet (embouts bleus).

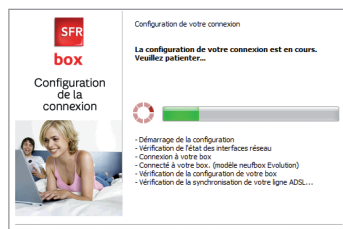


Le CD-Rom de connexion indique où brancher le câble puis configure l'ordinateur. Cette étape peut durer quelques minutes.

Rappel du branchement
entre la box et l'ordinateur



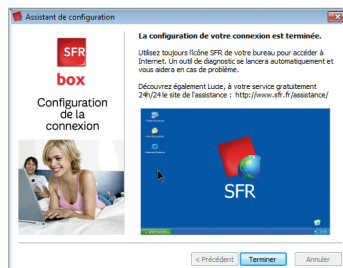
Configuration de l'ordinateur




► Fin de l'installation ADSL

La box vérifie que votre ligne est bien activée.

> **Ligne active** : le paramétrage
de l'ordinateur est terminé.



> **Ligne non active** : l'installation est suspendue jusqu'à l'activation de la ligne. Dès que le voyant "Accès" au sommet de la box est allumé et fixe, cliquez sur l'icône de bureau "Terminer l'installation".

> Dès que vous cliquez sur cette icône  l'installation reprend au point "Récapitulatif des paramètres de connexion".

► **Votre connexion est maintenant établie.**

Attention : Si toutefois la connexion ne s'effectuait pas correctement, rendez-vous page 35 de ce guide pour trouver rapidement la solution.



BRANCHEMENT DE LA BOX FIBRE

Retrouvez toutes les étapes d'installation de votre box fibre sur <http://assistance-fibre.sfr.fr>

INSTALLATION DE VOTRE BOX SANS ORDINATEUR

Si vous ne possédez pas d'ordinateur et que vous souhaitez profiter des services de téléphonie et/ou de télévision numérique, il vous suffit d'installer votre box seule, en suivant les étapes de branchements A à C, précédemment décrites.

TOUT SAVOIR SUR VOTRE BOX

► Configuration avancée de votre box

Depuis votre navigateur Internet, Rendez-vous sur l'adresse <http://192.168.1.1> Vous pourrez ainsi aller encore plus loin dans la configuration de votre box et profiter de ces fonctions avancées comme le partage d'imprimante ou de disque dur USB.

► Une box économique et éco-conçue

La taille et la consommation d'énergie de votre box ont été réduites de près de 30% par rapport à la génération précédente.

Votre box dispose d'un interrupteur marche/arrêt et d'un bouton ECO. En appuyant sur ce bouton ECO, vous réduisez votre consommation électrique car :

- les voyants lumineux de votre box baissent d'intensité
- les prises Ethernet baissent leur débit (passage de 1 000 à 100 Mbits/s par défaut). Toutes ces options restent paramétrables depuis l'interface d'administration de votre box : <http://192.168.1.1>

De même, la fonction WiFi peut-être activée/désactivée en actionnant l'interrupteur correspondant.

► Consignes de sécurité

Comme pour tout équipement électronique domestique, ne couvrez pas votre box, laissez circuler l'air autour. Ne la laissez pas directement exposée au soleil, ne la mouillez pas, nettoyez-la régulièrement avec un chiffon doux, très légèrement humide, sans solvant, ni détergent.

Utilisez exclusivement l'alimentation externe fournie avec la box pour raccorder celle-ci au secteur. L'utilisation d'une autre alimentation peut être dangereuse.



Attention : n'ouvrez jamais votre box, votre garantie serait annulée et il ne s'y trouverait rien que vous puissiez réparer vous-même. Pensez à protéger votre ordinateur, votre box de la foudre et des surtensions électriques en utilisant des prises parafoudres.

► Consignes d'usage

Laissez votre box allumée en permanence ainsi qu'en position verticale. Elle envoie des informations statistiques permettant de détecter d'éventuels incidents et est automatiquement mise à jour. En cas d'absence prolongée, vous pouvez l'éteindre en actionnant le bouton "POWER".



Législation WEEE

Conformément à la législation française, notamment aux articles R 543-177 et R 543-187 du Code de l'environnement, la présence de ce symbole sur le produit ou sur son emballage indique que vous ne pouvez pas vous débarrasser de ce produit de la même façon que vos déchets courants. Vous êtes en effet tenu de remettre vos équipements usagés à un point de collecte agréé pour le recyclage des équipements électriques et électroniques usagés. En effet, les produits électriques et électroniques pouvant contenir des substances ayant des effets négatifs sur l'environnement et sur la santé humaine, ils ne doivent pas être jetés avec les déchets municipaux mais impérativement récupérés dans des collectes sélectives. Pour plus d'informations sur les lieux de collecte des équipements usagés, vous pouvez consulter le site web <http://www.sfr.fr/recyclage/DEEE/>. Vous pouvez également contacter votre mairie ou votre service de traitement des déchets ménagers.

Conformité RoHS

Conformément à la législation française et notamment à l'article R 543-175 qui figure dans le Code de l'environnement, concernant la restriction de l'utilisation de certaines substances dangereuses (RoHS), et sur la base des informations communiquées par les fournisseurs, le produit ne contient pas de substances réglementées dans des concentrations dépassant les valeurs fixées par la loi.

Avis concernant l'exposition aux radiofréquences

Dans un environnement domestique, l'équipement peut produire des interférences radio. Ce matériel doit être installé et utilisé à une distance d'au moins 20 cm entre l'antenne et le corps de l'utilisateur.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Présentation

Équipement externe autonome

Interface Ethernet

Conforme au standard Ethernet
- IEEE 802.3

Connectivité sans fil

Interface : WiFi 802.11b/g/n
20 MHz : canaux 1 à 13, WiFi
802.11n, 40 MHz : canaux 3 à 9
Fréquences : Bande des 2 400
~ 2 497 MHz ISM

Taux de transfert :

- 802.11b : 11 Mbps avec repli sur 11,5.5, 2, et 1 Mbps,
- 802.11g : 54 Mbps avec repli sur 54, 48, 36, 24, 18, 12, 9 et 6 Mbits/s,
- 802.11n : 270 Mbps avec repli sur 135, 108, 54, 48, 36, 24, 18, 12, 9 et 6 Mbits/s

Modulation :

802.11b : DQPSK, DBPSK et CCK
802.11g : OFDM
802.11n : OFDM

Puissance de transmission

(typique) : 802.11b : 18 dBm

802.11g : 18 dBm

802.11n : 18 dBm

Conformité : Information de conformité pour les produits sans fil 2,4 GHz Approprié pour l'UE et d'autres pays suivant la directive EU 1999/5/EC (directive R&TTE)

Conformité réglementaire

Exigences EMI : EN55022/EN55024

Exigences de sécurité :

EN 60950-01, EN 300 328,
marquage CE pour EMC et sécurité

Interfaces physiques

Port ADSL/FXS : 1 port RJ45 (Pins 7,8=DSL/Pins 1,2=VoIP)

Interface Fibre/FTTH : 1 port RJ45

Interface LAN : 4 ports RJ45

Port USB : 2 ports, connecteur type A



Alimentation externe

Entrée : 220-240 VAC 50/60Hz
0.6A

Sortie : 12 - 12,3V, 2 A min.

Environnement

Température de fonctionnement :

De 0°C à 40°C

Température de stockage :

De -20°C à 70°C

Humidité de fonctionnement/
Stockage :

De 0% à 90% sans condensation

Fonctions USB 2.0 maître

Conformité USB : Conforme aux spécifications suivantes Universal Serial Bus Specification Rev. 2.0, OHCI Rev. 1.0 A et EHCI Rev. 1.0

Vitesses supportées : High-speed (480 Mbits/s), full-speed (12 Mbits/s) et low-speed (1,5 Mbit/s)

Voix

Capacité : 1 port (partagé avec le port DSL)

Signalisation : Loop start et inversion de polarité

Sonnerie : Interne

Codec : G.711, G.729a

Composition par impulsion : Composition PSTN par impulsion silencieuse

Composition par fréquence vocale : Composition PSTN par fréquence vocale silencieuse
Routage d'appels : Routage du trafic entrant commuté vers le numéro VoIP désigné

Voyants

Accès, Tél, TV, WiFi, Service
(3 voyants)

Dimensions

A160 mm (L) x 43 mm (P) x 160 mm (H)

ADSL

Conformité : Multimode, compatible avec les standards suivants : ANSI T1.413 Version i2, ITU-T G.992.1(G.dmt) Annexe A, B, C, I, L, M, ITU G.992.3 (ADSL2) et ITU G.992.5 (ADSL 2plus)

Capacité : Jusqu'à 800 kbits/s en sens montant et 8 Mbits/s en sens descendant pour le mode G.992.1 Annexe A. Jusqu'à 1 Mbit/s en sens montant et 25 Mbits/s en sens descendant pour le mode ITU-T G.992.5 (ADSL2 plus). Support des modes FDM et EC
AAL et ATM : Support de ATM AAL5 intégré



Utilisez votre box au quotidien



LA PUISSANCE



UTILISATION

UTILISATION DE VOTRE BOX

INTERNET HAUT DÉBIT

UNE GAMME COMPLÈTE DE SERVICES DE SÉCURITÉ	25
▶ Contrôle parental	
▶ Contrôle d'accès	
▶ Pack Sécurité	
▶ SFR Sauvegardes	26
UNE CONNEXION RAPIDE ET MOBILE*	26
▶ SFR WiFi Public	
▶ Clé internet de secours	27
VOTRE ESPACE PERSONNEL	27
▶ SFR Mail	
DES SERVICES EN COMPLÉMENT	27
▶ Boutique accessoires	

TÉLÉPHONE

PARLEZ SANS COMPTER	28
▶ Plus de 100 destinations en illimité	
▶ Appels illimités vers les mobiles	
UN TÉLÉPHONE ET BIEN PLUS ENCORE	29
▶ Votre répondeur fixe	
▶ Services de gestion d'appels	

* Sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

UNE GAMME COMPLÈTE DE SERVICES DE SÉCURITÉ

► Contrôle parental

Protégez toute la famille

Grâce au logiciel de contrôle parental :

- > Protégez toute la famille avec la détection et le blocage des pages dangereuses.
- > Bloquez le lancement de certains logiciels (messageries instantanées, programmes de téléchargement...).
- > Pour bénéficier gratuitement du Contrôle parental, rendez-vous sur securite.sfr.fr, rubrique "Contrôle Parental".

► Contrôle d'accès

Maîtrisez le temps que vos enfants passent sur Internet quel que soit leur équipement sur : <http://controle-acces.sfr.fr>.

- > Interface de paramétrage simple et gratuite.
- > Permet de gérer tous les équipements du foyer connectés à la box.
- > Permet de planifier les plages horaires d'accès à Internet pour chaque équipement, créer des profils...
- > Complémentaire avec le Contrôle parental qui permet de limiter les contenus auxquels les enfants ont accès.

► Pack Sécurité

Surfez en toute tranquillité

Grâce au Pack Sécurité, bénéficiez d'une protection complète (antivirus, pare-feu, anti-spam...) pour protéger jusqu'à 3 PCs et surfez l'esprit tranquille. En plus, vous disposez d'une assistance technique sur le site sfr.fr et d'un site web dédié à la sécurité : <http://securite.sfr.fr>.

- > Pour souscrire au Pack Sécurité, rendez-vous sur securite.sfr.fr, rubrique "Pack Sécurité".

en option



► SFR Sauvegardes

Et si vous perdiez demain toutes vos photos, vidéos ... ? Avant qu'il ne soit trop tard, pensez à SFR Sauvegardes.

Sauvegardez vos données en ligne de façon simple, automatique et sécurisée, et profitez d'un espace de stockage illimité pour sécuriser jusqu'à 3 PCs ou Mac. Accédez ensuite à l'intégralité de vos données sauvegardées où que vous soyez et en toute sécurité sur <http://sauvegardes.sfr.fr>

> Pour souscrire à SFR Sauvegardes, rendez-vous sur securite.sfr.fr, rubrique "SFR Sauvegardes".

en option

UNE CONNEXION RAPIDE ET MOBILE

Ça y est, votre box est installée ! Vous pouvez désormais naviguer librement sur Internet.

► SFR WiFi Public

Restez connecté partout grâce à plus de 4 millions* de points d'accès en France. SFR met à votre disposition un nombre important de points d'accès (Hotspot) WiFi afin que vous puissiez aisément vous connecter en dehors de votre domicile sans frais supplémentaires.

> Pour vous identifier, utilisez votre e-mail @sfr.fr et votre mot de passe associé (communiqués dans votre courrier ou e-mail de bienvenue).

* Informations à jour au 25/09/2012, susceptible d'évolution.

► Clé internet de secours

En week-end, en vacances, ou simplement en cas de perte de connexion, gardez un accès à Internet grâce à votre Clé internet de secours ! L'installation est simple : branchez votre Clé internet sur votre ordinateur ou sur votre box en cas de panne et suivez le guide fourni avec la Clé internet.

> Pour commander votre Clé internet de secours, rendez-vous dans votre Espace Client sur sfr.fr

en option

VOTRE ESPACE PERSONNEL

► SFR Mail

Profitez de tous les avantages d'une boîte e-mail **performante, accessible depuis le web, ou depuis votre smartphone** via l'application SFR Mail :

> Envoyez et recevez les e-mails de tous vos comptes (SFR, Yahoo, Gmail...) avec une seule et unique interface.

> Créez jusqu'à 10 adresses e-mail pour toute la famille avec une capacité de 10 Go chacune.

Rendez-vous sur sfr.fr rubrique "SFR Mail".

UTILISATION



DES SERVICES EN COMPLÉMENT

► Boutique accessoires

Pour acheter du matériel informatique pratique, ingénieux et compatible avec vos équipements SFR, rendez-vous sur la boutique accessoires à l'adresse accessoires.sfr.fr

PARLEZ SANS COMPTER ⁽¹⁾

► Appels ILLIMITES vers les fixes de plus de 100 destinations

Vos appels sont **illimités 24h/24 et 7j/7 vers les fixes de plus de 100 destinations.**



- | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------------|
| • Açores | • Chili | • Guernesey | • Laos | • Puerto Rico |
| • Afrique du Sud | • Chine | • Guyana | • Lettonie | • Rép. tchèque |
| • Alaska | • Christmas Islands | • Guyane française | • Liechtenstein | • Réunion |
| • Albanie | • Chypre | • Hawaï | • Lituanie | • Roumanie |
| • Allemagne | • Colombie | • Hong Kong | • Luxembourg | • Russie |
| • Andorre | • Corée du Sud | • Hongrie | • Macao | • Saint-Barthélemy |
| • Angleterre | • Costa Rica | • Îles Caïmans | • Macédoine | • Saint-Martin |
| • Argentine | • Croatie | • Île de Pâques | • Madère | • Saint-Martin |
| • Australie | • Danemark | • Îles Féroé | • Malaisie | • Saint-Pierre-et-Miquelon |
| • Autriche | • Écosse | • Îles Mariannes du Nord | • Malte | • Samoa américaines |
| • Bahamas | • Espagne | • Îles Vierges américaines | • Maroc* | • Singapour |
| • Bahreïn | • Estonie | • Inde | • Martinique | • Slovaquie |
| • Baléares | • États-Unis (+ vers les mobiles) | • Indonésie | • Moldavie | • Slovénie |
| • Belgique | • Finlande | • Irlande | • Monaco | • Suède |
| • Bermudes | • France | • Irlande du Nord | • Norvège | • Suisse |
| • Brésil | • France métropolitaine | • Islande | • Nouvelle-Zélande | • Taïwan |
| • Brunei | • Géorgie | • Israël | • Panama | • Thaïlande |
| • Bosnie-Herzégovine | • Gibraltar | • Italie | • Paraguay | • Trinité et Tobago |
| • Bulgarie | • Grèce | • Japon | • Pays-Bas | • Turquie |
| • Canada (+ vers les mobiles) | • Guadeloupe | • Jersey | • Pays de Galles | • Vatican |
| • Canaries | • Guam | • Jordanie | • Pérou | • Venezuela |
| | | | • Pologne | |
| | | | • Portugal | |

► Appels ILLIMITES vers les mobiles

Vous pouvez également appeler en illimité 24h/24 et 7j/7 vers les mobiles de tous les opérateurs en France Métropolitaine depuis votre téléphone fixe.

en option


UN TÉLÉPHONE & BIEN PLUS ENCORE

► Votre répondeur fixe

Activez gratuitement votre répondeur fixe pour prendre le relais lorsque vous ne répondez pas ou êtes déjà en ligne.

Soyez alerté en temps réel à chaque nouveau message et consultez-les en toute simplicité :

 À votre domicile en composant le **147** sur votre combiné.

 Sur votre smartphone iPhone ou Android, avec **l'application SFR Répondeur +** (sur une ligne mobile SFR ou d'un autre opérateur).

Astuce : Pensez à **activer** votre répondeur fixe et à paramétrer vos options dans votre Espace Client sur sfr.fr

► Des services de gestion d'appels

Présentation du numéro : le numéro de votre correspondant s'affiche.

Signal d'appel : un signal sonore vous prévient qu'un deuxième correspondant essaie de vous joindre.

Prendre un double appel : vous pouvez mettre un premier correspondant en attente et parler avec un second.

Transfert d'appels : vos appels sont transférés vers le numéro de votre choix.

Rejet des appels anonymes : les appels en numéro masqué sont envoyés directement sur votre répondeur fixe.

Rappel du dernier correspondant : Composez le 3131 et rappelez votre dernier appel manqué.

Restriction de présentation : votre numéro n'est pas affiché sur le terminal de vos correspondants.

> Pour gérez vos services, connectez-vous à votre Espace Client sur sfr.fr

(1) Informations à jour au 25/09/2012. Sur demande, conservation de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur historique, avec présélection obligatoire au même tarif. Offre soumise à conditions. Voir conditions détaillées et tarifs sur sfr.fr. Téléphone illimité depuis le poste fixe branché sur la box vers les fixes de plus de 100 destinations (voir liste sur www.sfr.fr) et les mobiles en France métropolitaine, hors appels vers plus de 250 correspondants différents dans le mois et 3H maximum par appel : facturés aux prix d'une communication vers les fixes ou mobiles en France métropolitaine (Voir prix dans la brochure tarifaire en vigueur) et hors numéros courts et spéciaux, appels depuis boitiers radio.

* Maroc illimité : jusqu'au 31 décembre 2012, pour tous les clients box de SFR, appels illimités depuis le poste fixe branché sur la box vers les postes fixes au Maroc, hors appels vers les numéros à mobilité restreinte des opérateurs Wana et Meditel. Au-delà, ces appels pourront être facturés au tarif applicable aux appels en présélection vers le Maroc disponible sur sfr.fr





L'assistance



LA TRANQUILLITÉ

ASSISTANCE



ASSISTANCE

ASSISTANCE

UNE ASSISTANCE DE TOUS LES INSTANTS 33

- ▶ L'assistance immédiate avec solution de secours
 - ▶ L'assistance en ligne
-

ESPACE CLIENT

UN ESPACE CLIENT PRATIQUE 33

- ▶ Comment accéder à votre Espace Client ?
 - ▶ Modifier vos données personnelles 34
 - ▶ Consulter votre facture
 - ▶ Accéder à votre Suivi Conso
 - ▶ Modifier votre offre
 - ▶ Accéder à SFR Mail
 - ▶ Organiser votre déménagement
-

DEPANNAGE

UN PROBLÈME AVEC VOTRE BOX ? 34

- ▶ Les premiers gestes
- ▶ Signification des diodes de la box 35
- ▶ Pas de tonalité sur le téléphone relié à la box 36
- ▶ Votre connexion WiFi ne fonctionne pas 37
- ▶ Vous n'arrivez pas à naviguer sur Internet
- ▶ Le Service Client

LE SERVICE APRÈS-VENTE 38

- ▶ Conditions générales de retour de matériel
- ▶ Conditions spécifiques de retour de matériel

NOUS CONTACTER 39

VOTRE MÉMO 40

UNE ASSISTANCE DE TOUS LES INSTANTS

► L'assistance immédiate avec solution de secours⁽¹⁾

- > Vous avez accès à une assistance téléphonique dédiée à l'installation de votre box, disponible 7j/7 au 1023⁽²⁾. Et si nécessaire un de nos techniciens se déplace à votre domicile sans frais supplémentaires.
- > Nos conseillers vous assistent immédiatement par téléphone pour régler tout problème technique.
- > En cas de coupure totale au-delà de 48h pour les clients ADSL nous vous prêtons une Clé internet de secours pour continuer à surfer (selon les modalités indiquées par notre Service Client).



► L'assistance en ligne

Installation, utilisation, dépannage... Retrouvez toutes les fiches d'aide sur sfr.fr, rubrique "Assistance". Et, n'hésitez pas à demander conseil à Lucie, votre assistante virtuelle.

Découvrez tout l'accompagnement SFR, adapté à chaque situation.

UN ESPACE CLIENT PRATIQUE

► Comment accéder à votre Espace Client ?

Pour accéder à votre espace sécurisé et confidentiel, rendez-vous sur sfr.fr, rubrique Espace Client, et munissez-vous de :

- votre **identifiant** : renseignez l'adresse e-mail reçue par courrier ou votre adresse e-mail personnalisée ;
- votre **mot de passe** : renseignez le mot de passe reçu par courrier ou votre mot de passe personnalisé.

(1) Réservé aux clients box de SFR activés ayant contacté le service client.

(2) Temps d'attente gratuit depuis une ligne box de SFR puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, 7j sur 7 de 8h à 22h.



Depuis votre Espace Client sur sfr.fr, vous pouvez :

► **Modifier vos données personnelles**

Mettre à jour votre e-mail de contact ou votre numéro de mobile, changer vos coordonnées bancaires...

► **Consulter votre facture**

Vos factures (12 derniers mois) sont archivées de manière sécurisée.

► **Accéder à votre Suivi Conso**

Consultez à tout moment le détail de vos consommations téléphoniques.

► **Modifier votre offre**

Pour faire évoluer votre offre, ajouter des options⁽¹⁾, changer de matériel en ligne.

► **Accéder à SFR Mail**

Consultez tous les e-mails de votre messagerie électronique SFR, en vous rendant sur sfr.fr rubrique "SFR Mail".

► **Organiser votre déménagement**

En un simple clic ou un seul coup de fil, demandez le transfert de votre ligne ADSL en toute tranquillité !

SFR s'occupe de tout. Contactez nous au 1023⁽²⁾ ou rendez-vous sur sfr.fr/demenagement/. L'ouverture de votre dossier peut se faire jusqu'à 2 mois avant votre déménagement.

UN PROBLÈME AVEC VOTRE BOX ?

Avant de contacter votre Service Client SFR, voici quelques gestes simples à effectuer pour résoudre les problèmes les plus courants.

► **Les premiers gestes**

Réflexe n°1 : vérifiez la ligne

> Vérifiez que votre ligne est bien activée. La procédure d'activation peut prendre quelques jours.

(1) Offres et options payantes réservées aux clients box de SFR, soumises à conditions. Voir conditions détaillées et tarifs des offres sur sfr.fr

Réflexe n°2 : vérifiez les voyants

> Vérifiez que le voyant Accès de votre box est allumé et fixe.

Réflexe n°3 : vérifiez les branchements

> Vérifiez vos branchements en vous référant à la page 11 de ce guide.

Réflexe n°4 : redémarrez votre box

> Redémarrez votre box.

> Positionnez le bouton POWER situé au dos de la box en position éteinte.


> Patientez quelques secondes avant de le repasser en position allumée (sur I).

> Redémarrez votre ordinateur.

Diagnostic si vous rencontrez un problème de connexion :

Pensez à lancer l'outil de diagnostic disponible depuis le CD- Rom d'installation. Il vous permettra de résoudre la majorité des problèmes. Vous pouvez également consulter de nombreuses fiches d'aide sur sfr.fr rubrique Assistance.


Signification des diodes de la box

Statut des voyants	Vérifications
 Orange Fixe	<p>Vérifiez que le voyant "Accès" de la box est allumé fixe. Si c'est le cas et que vous n'avez pas modifié de paramètres dans l'interface d'administration de la box, redémarrez votre box en appuyant sur le bouton POWER.</p> <p>Si vous avez modifié des paramètres dans l'interface d'administration de la box, effectuez un reset de celle-ci en appuyant sur le bouton Reset à l'aide de la mine d'un crayon ou d'une aiguille et attendez qu'elle ait fini de redémarrer.</p> <p>Dans les 2 cas, si le voyant reste orange après le redémarrage, il s'agit d'un problème réseau. Contactez alors votre Service Client.</p>

Signification des diodes de la box

Statut des voyants	Vérifications
 Éteint	Vérifier que la box est allumée et correctement branchée ou que le mode Eco "diode éteinte" n'est pas activé.
 Rouge fixe	Problème matériel, redémarrez votre box en appuyant sur le bouton POWER. Si le voyant reste rouge, contactez alors votre Service Clientèle.
 Impulsion rouge + chenillard orange	Votre box est en cours de mise à jour, ne la débranchez pas. Si les voyants ne redeviennent pas fixes, contactez votre Service Clientèle.
 ACCÈS Éteint  ACCÈS Clignotement	Vérifiez les branchements ADSL de votre box sur la prise téléphonique. Si vous avez modifié des paramètres dans l'interface d'administration de la box, effectuez un reset de celle-ci en appuyant sur le bouton Reset à l'aide de la mine d'un crayon ou d'une aiguille et attendez qu'elle ait fini de redémarrer. Si après redémarrage, le voyant accès est dans le même statut, contactez votre Service clientèle.
 WIFI Éteint	Vérifiez que l'interrupteur wifi de la box est bien sur la position "1".
 TÉL Clignotement lent	Notification d'un appel en absence.

► Vous n'avez pas de tonalité sur le téléphone relié à la box

- > Assurez-vous que votre box est bien allumée, que les voyants accès et Tel soient fixes et que le voyant  du bouton SFR soit vert fixe.
 - > Assurez-vous également que le dysfonctionnement n'est pas présent avec un autre combiné téléphonique.
- Contrôlez le raccordement de votre téléphone à votre box.

LE SERVICE APRÈS-VENTE

► Conditions générales de retour de matériel

Avant de renvoyer votre matériel, vous devez contacter le Service Client au 1023* pour connaître la procédure adaptée. Le Service Client déterminera si l'équipement doit être renvoyé. Vous devrez procéder par courrier en recommandé avec AR, en utilisant l'étiquette retour fournie lors de la réception de votre matériel. Veuillez donc la conserver en cas de retour d'équipement.

Tout matériel retourné, pour être accepté par nos services, doit être complet, accompagné des accessoires (câbles et adaptateur électrique) en bon état. Dans le cas d'une résiliation, d'un matériel défectueux ou d'un échange, une pénalité forfaitaire d'un montant précisé dans les conditions d'inscription aux Services Haut Débit et Très Haut Débit pourra vous être facturée si vous ne retournez pas vos équipements selon les modalités communiquées (accessoires inclus) en bon état, dans un emballage adapté.

► Conditions spécifiques de retour de matériel

Matériel en panne hors garantie : si le Service Client SFR confirme que votre matériel est défectueux pour des raisons exclues de la garantie (accident, usage anormal...), vous serez redevable des frais d'échange de votre matériel.

Vous avez acheté une box en grande distribution et constatez que vous n'êtes finalement pas éligible à l'ADSL :

pour obtenir le remboursement de votre matériel en cas d'inéligibilité confirmée, vous devez rapporter votre matériel au point de vente où vous l'avez acheté, muni de la facture de votre achat et du courrier du Service Client SFR, vous notifiant l'inéligibilité de votre ligne. Le remboursement sera alors effectué par le point de vente après vérification du matériel retourné. Il devra être complet et en bon état de marche.

* Temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, 7j/7 de 8h à 22h.

NOUS CONTACTER



Votre conseiller en espace SFR

pour vous accompagner dans vos choix.

- ▶ Plus de 860 espaces SFR partout en France.
- ▶ Pour connaître l'espace SFR le plus proche de chez vous, rendez-vous sur sfr.fr

Nota : Si vous rencontrez un problème technique avec l'un de vos équipements, contactez directement votre Service Client au 1023*.



Votre site sfr.fr

pour prendre la main !

- ▶ Rubrique "Espace Client"
Gérez et suivez votre offre, souscrivez à des options...
- ▶ Rubrique "Assistance"
Retrouvez les réponses à vos questions, consultez nos conseils pratiques.
- ▶ Rubrique "Produits et offres"
Pour ouvrir une ligne Mobile, ADSL et Fibre pour bénéficier d'offres exclusives.



Votre service vocal et votre Service Client

pour répondre à toutes vos questions et joindre un conseiller.

- ▶ Service Client Mobile, Internet et Fixe : composez le 1023*



Votre service consommateur

pour nous écrire

- ▶ SFR Service consommateur, 92915 Paris La Défense Cedex



* Temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe box de SFR, puis tarif d'un appel local depuis une ligne fixe en France métropolitaine, 7j/7 de 8h à 22h.

VOTRE MÉMO

Votre site au quotidien : sfr.fr

Votre Espace Client : sur sfr.fr rubrique "Espace Client"

Votre référence client :

Votre numéro de ligne téléphonique :

Votre adresse SFR Mail :

Votre mot de passe SFR Mail :

Profitez pleinement des avantages de votre portail sfr.fr
en suivant ces 5 étapes clés :

> Personnalisez votre adresse @sfr.fr :

l'adresse ainsi définie devient votre identifiant.

> Personnalisez votre mot de passe Internet :

pour ne pas l'oublier et accéder simplement à tous vos services sécurisés.

> Utilisez gratuitement SFR Mail :

pour gérer tous vos e-mails sur une interface unique.
Avec 10Go de stockage.

> Pensez à mettre sfr.fr en page d'accueil :

pour retrouver toute l'actualité et tous vos services au quotidien.

[illegible]

